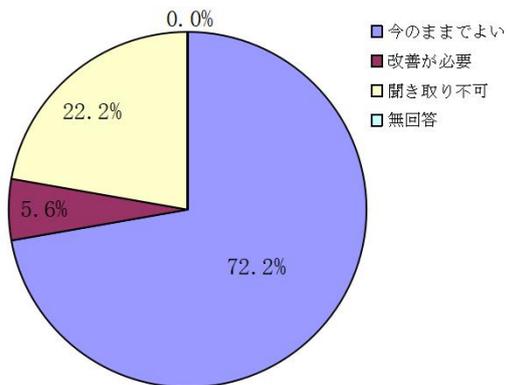


# 令和2年度グループホームヴィラ 鳳凰 満足度調査結果 (ご利用者)

実施期間 : 令和2年11月1日～令和2年11月15日 配布数:18 回答数:18 回収率:100%

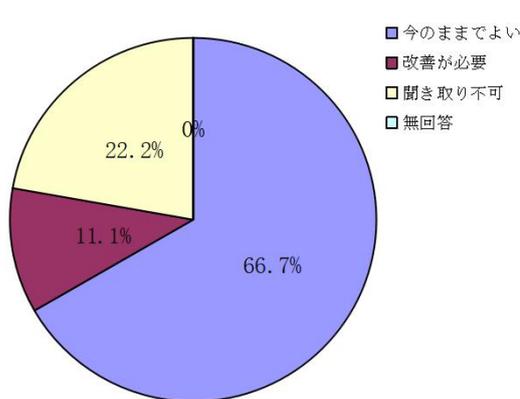
## 1、食事について

### 1-1 ご飯の味付けはhowですか？



・おいしい。  
 ・バランスも良い。  
 ・給食料も私には適切です。若い人にはもっと量を増やす必要があると思う。  
 ・いつも美味しく頂いています。  
 ・味が合わないことがある。

### 1-2 食事の量はhowですか？



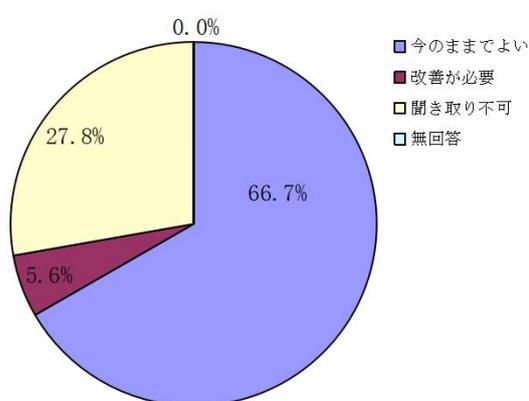
・多い。  
 ・あまり気にしていない。  
 ・私には丁度です。  
 ・ホームに居ることで四季を感じて楽しく思います。外出して散歩もできて感謝しています。

## 2、入浴について

### 2-1 ご希望の入浴時間はありますか？何時頃が希望かお聞かせ下さい

・午前に入りたい。  
 ・入れてもらえる時で良い。  
 ・特に希望はありません。  
 ・夕食を食べる前辺り。  
 ・夕方がいい。  
 ・入浴時間もこれでいい。  
 ・ホームにお世話になっている時間内をお願いします。ぜひともよろしくお願ひ致します。

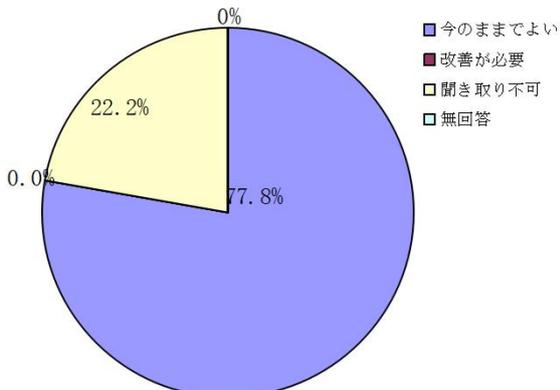
### 2-2 入浴回数は2回/週で良いですか？



・3回くらい入りたい。(夏・冬で分けたり)  
 ・丁度良い。  
 ・ホームにお世話になっている間に 1~2回位よろしくお願ひします。

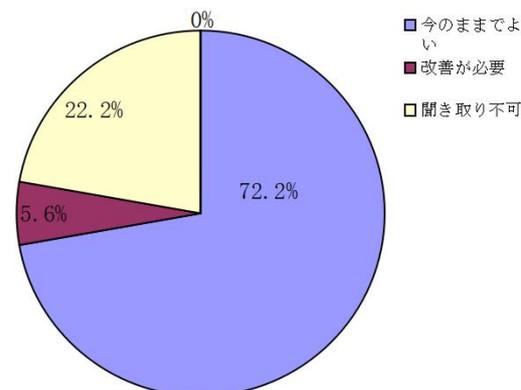
## 3、トイレについて

### 3-1 トイレは綺麗に清掃されていますか？



・いつも清潔で気持ちよく使っている。  
 ・いつもきれい。

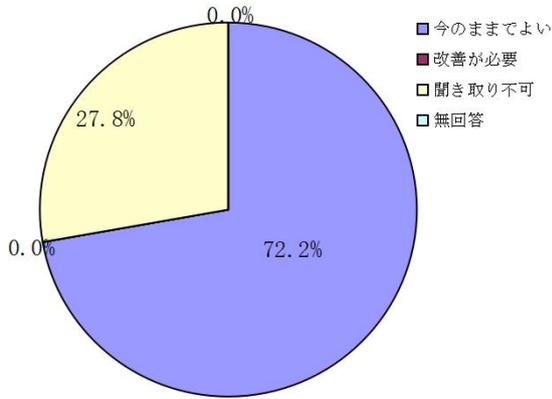
### 3-2 トイレ内の備品はいつも整理されていますか？



・トイレが多数あるので、使いたい時はいつでも使える。我が家では、5人いたので朝に困ることがあった。  
 ・予備を置いてもらえたら置いて欲しい。

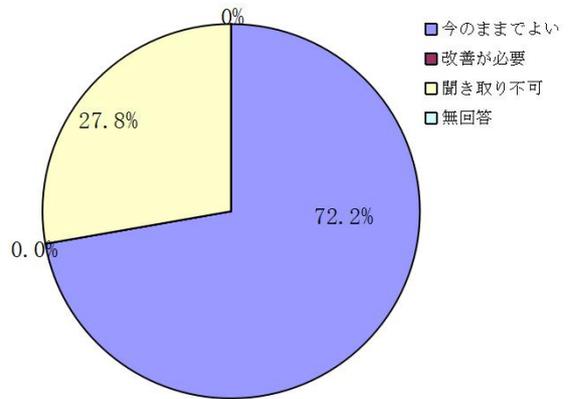
4、衛生面について

4-1 リビングは綺麗に清掃ができていますか？



・いつも掃除してくれている。  
 ・気が付いた時にゴミを拾ってくれる。  
 ・リビングの中には入ったことはないが外から見る限りは OKです。  
 ・満足している。

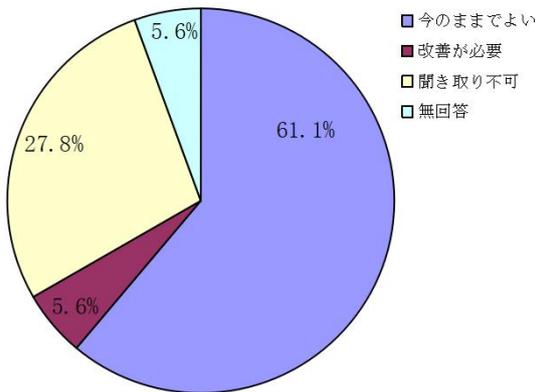
4-2 部屋の掃除は綺麗にできていますか？



・ゴミは毎朝、回収してくれるし申し分ない。

5、レクリエーションについて

5-1 外出行事は楽しめていますか？



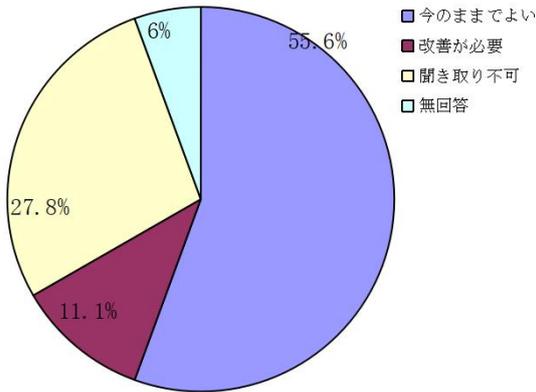
・毎朝、1時間くらいは散歩したい。(家に居る時はできた)しかし、今はコロナのためできない。このビルの屋上はどうなっているのか知らないが使いたいものです。  
 ・しんどい。  
 ・内容による。  
 ・歩いたり外出ができれば行きたい。  
 ・一人暮らしで居る毎日なので、会話ができて生きる実感ができる。春、夏、秋、冬と季節の木を見れる。

5-2 普段の生活において、興味のあることや、やってみたいことはありますか？

・編み物がしたい。  
 ・図書館の本は、息子が借りに行ってくれているが、私が行きたいが、新型コロナのため外出させてもらえないので何か方法を考えてほしい。

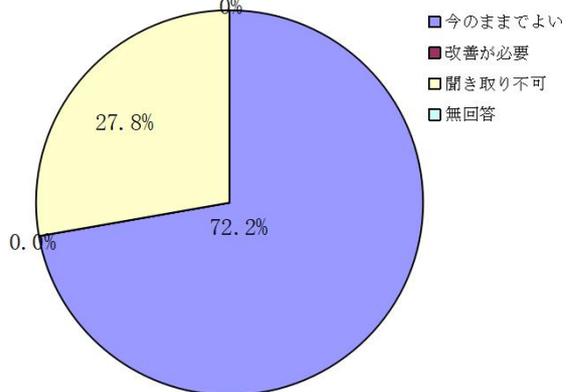
6、接遇について

6-1 職員の言葉使いはどうですか？



・時々、きつく言われる。  
 ・声が大きい人が気になる。

6-2 職員の身だしなみはどうですか？



・特に気にならない。  
 ・きちんとできてると思う。

7、その他

行事で行きたい場所や、食べたいもの(食事やおやつ)等がありますか？

場所

・散歩は楽しく外の空気が気持ちいい。この辺は、緑が多くて美しい。  
・宇治の塔の島。  
・大吉山。  
・人が少ないところ。  
・今は特にありません。  
・新型コロナのため、自分の判断で自由に外出できない。どうゆう状況になったら外出を認めるのか、コロナのワクチンを早く入手してほしい。

食べたいもの

・その時期の果物。  
・刺身。  
・牛肉の良いやつ。  
・お肉を入手したらここで料理してくれるのかどうか。  
・いろいろ食べさせてもらっていますので、特にありません。

その他、ご意見があればお聞かせ下さい。

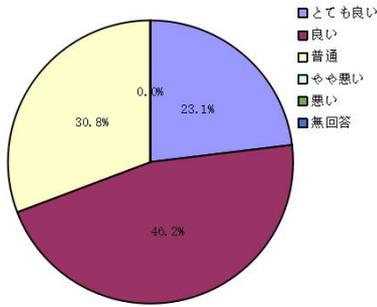
・現在では、よく眠れて感謝しています。  
・寒い時は、お風呂もよろしく願います。

# 令和2年度グループホームヴィラ 鳳凰 満足度調査結果 (ご家族)

実施期間 : 令和2年11月10日～令和2年11月30日 配布数:17 回答数:13 回収率:76.4%

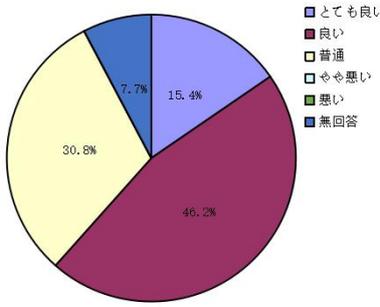
## 1. サービスについて

### 1-1 面会等で訪問した際、事業所の雰囲気や対応はどうか？



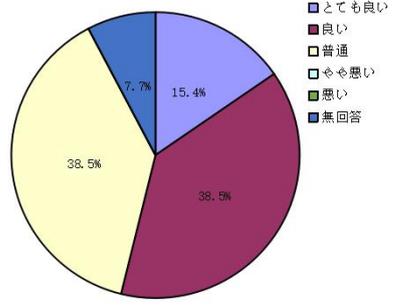
・義母にいつも穏やかに接していただいで安心して居るように感じます。  
 ・いつもお忙しくされているのに、気持ちよく対応していただいでいるので感謝しております。  
 ・職員にもよるが、たいいてい笑顔で迎えてくれるから。  
 ・個々に柔軟に対応してほしい。現場では判断できないから対応できないと言われてしまうと残念。  
 ・一緒に行った家族にも、ベランダ越しで面会を提案してもらったり、気づかなくて頂いてありがたかった。  
 ・対応してくださる職員の皆様は、ご多忙にもかかわらず温かい笑顔と、穏やかな物腰で、家族の者(妻)にも対応して下さり深く感謝しております。  
 ・皆さん丁寧な言葉使いの上、親切な対応です。スタッフさんの人数が少ない時に訪問対応時、他の皆さまへの対応と重なったりしていないか？と気を遣うことがあります。

### 1-2 介護サービスの対応はどうか？



・本人に合うように考えていただいでいます。  
 ・最近、施設内に入ることがほとんど無く、状況が分からない。  
 ・見ていないので良く分からない。誰に何を言っているのか分からない。忙しいのでヘルパーさんに話がつけづらい。  
 ・夫に会うと、夫は日々職員の皆様に安心と信頼の気持ちを持って生活している様子が顔の表情や身体の動きから感じられ、私(妻)の心まであたたかくなります。安心しておあずけでき、穏やかに生活させていただいでいる様子が何え深く感謝して居ります。  
 ・一時、入居中の当人が調子悪くなった時は、この様子ではたしてグループホームでの生活が維持できるのか？不安な時期もありましたが、少し体調が良くなったのと、介護の対応も相応にして下さっているようで安心しました。  
 ・面会禁止(それに準ずる状態)なので分からない。  
 ・改善を希望する点、自室の所持品の整理は年々、自分でできなくなりました。(そもそも出来ない)手伝いをお願いしたいです。明らかに処分してよさそうな物は捨てることも含めて。

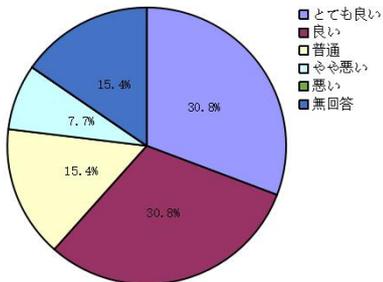
### 1-3 医療面の対応(受診や緊急時の対応)はどうか？



・血圧やその時々様子をメモ書きでよいので、領収書に添付してもらえたらいいです。  
 ・最近、医師との面談をしていないので状況が分からない。  
 ・常時、身体の変化を見てもらい、迅速に対応してもらい家族にも連絡が早い。  
 ・今回の会議場の机の上に出席者の名札が置いてありました。夫は、私(妻)に「これ何や」と尋ねましたので「おとうさんの名札です」と伝えましたら「字が見えへん」と言いました。会議後、その旨を伝えましたところ、早速、武田病院の眼科で診察を受けさせてくださいました。後日、担当の医師から病状と治療について、家族にお話しして下さる手はずを整えてくださいました。病人の医療に対する早い対応とその温かいお心に深く感謝して居ります。  
 ・コロナ対応の前は、急な受診などであたふたとかけつけて大変なことがありましたが、今は、その分もこちらで対応していただいでいて、こちらは助かっています。ただ、スタッフさんの負担が増え、大変かと心苦しく思います。

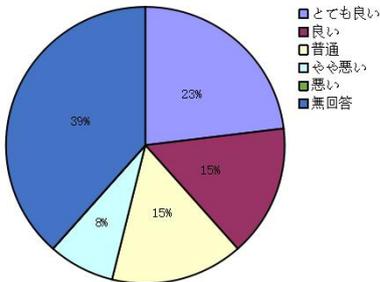
## 2. コロナ禍の対応について

### 2-1 新型コロナウイルス 感染予防対策として、面会制限を実施しておりますが、どのように感じていますか？



・年齢や持病のことを考えると仕方ないと思います。  
 ・少し厳しいと思うが、それで感染が防げるなら良いと思う。  
 ・面会の制限は仕方ないと理解できる。遠方に住む家族の面会について個別に柔軟に対応していただけるとありがたい。  
 ・この時期、仕方ないと思う。  
 ・仕方ないと思っています。  
 ・対応としては、当然でいいのですが、2週間あけての一回1人となると、月一回の面会もできないこともあり、少し寂しく感じています。  
 ・高齢の家族にとっては、情において受入れ難い。感染予防対策の工夫とか強化でクリアできないものか？

### 2-2 オンラインを活用した「LINE電話」での面会を実施しておりますが、どのように感じていますか？



・良いとは思っているのですが、活用はしていません。  
 ・少し電波が乱れる時があるが、気軽に申し込めて良いと思う。  
 ・LINE電話が可能な日時、時間帯は仕事などで都合がつかず利用できない。  
 ・利用していないので分からない。  
 ・オンラインの活用について十分な理解と知識がないので取り残されたような気持ちです。  
 ・なかなか利用に踏み切れずいます。  
 ・利用していない。  
 ・努力は多とするが、言葉や空間映像が認知不可な重度の認知症入所者には適さない。(面会とは言えない)。本人も嫌がる様子なので8月末で利用を中止した。むしろ、日常生活の写真の販売を希望する。

### 2-3 新型コロナウイルス 感染拡大防止対策 について、ご要望があればご記入下さい

・現状が良いと思います。  
 ・介護という濃厚接触が必要なお仕事の中で自らの生活にも気を付けていただいで、対応していただいでいることに感謝しております。私たち家族も面会の不自由さくらいは我慢しようと思えます。また、面会の時は十分手洗いなど、対応をとって気を付けます。  
 ・介護サービスの一つとして訪問歯科診療の再開を希望します。(契約書も交わっているのですが)

## その他

・この大変な時期にいろいろ気を配っていただいで感謝しております。これからもよろしく願います。  
 ・外出の機会をもけて下されば、ありがたいです。  
 ・面会など、制限されるなか家族に入居者の様子を知る機会が減り、気をもんでいます。ホームからホームページなどで日常の様子をもっとアップしていただけると有難いです。  
 ・面会の予約時、電話対応での判断にばらつきがあり、前回可能だったのに次回無理となり、対応を統一してほしいです。  
 ・メールやLINEでホームからのお知らせを送信していただけたら情報も早く届くしありがたいです。ご検討下さい。  
 ・これから冬場にかけて風邪や発熱などの対応も大変だと思います。皆様、健康維持も大変だと思います。私も私の家族も、お世話して下さっている皆様にも感謝しております。これからもよろしく願います。  
 ・コロナで大変なか、よくしていただいで感謝しています。  
 ・職員の方にはいつもお世話になりありがとうございます。1つ要望があります。各種手続き(銀行口座引き落とし等)の対応が悪く、何度も電話でのやり取りや書類等の不備等があり、手続きが遅れることがあります。施設内での申し込みが悪いのか？担当していただいでいる方があまり手続きの方法を理解されていないのか？よくわかりませんが、通常業務に加え、コロナ対策にも時間と手間を取られ大変だとは思いますが、よろしくご検討して下さいますようお願いいたします。  
 ・面会した所、母の様子を見れば毎日生き生きと過ごしていることが分かります。このコロナ禍の中、職員の皆様のご苦労に感謝しております。ありがとうございます。  
 ・職員の方々が、利用者の気持ちに寄り添い、丁寧に対応下さっているの感謝しています。また、コロナ感染予防策として、ライン電話による面会していただけるとありがたいです。